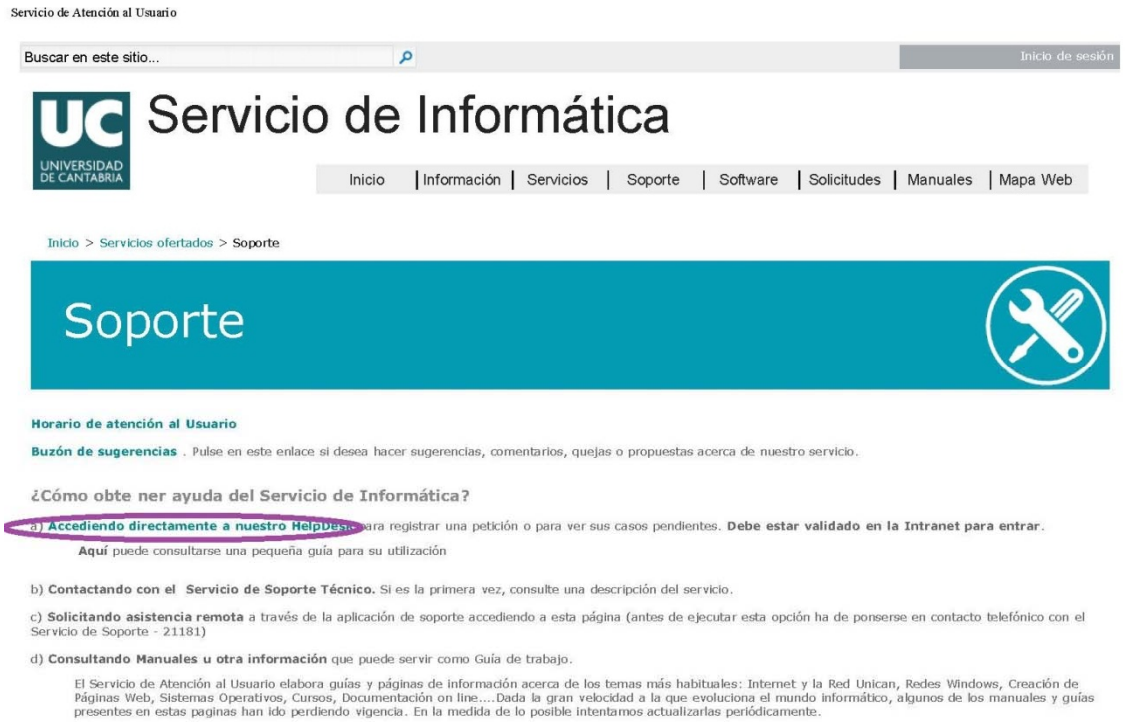
Manual del usuario del HelpDesk

Para acceder al HelpDesk deberá validarse previamente en la Intranet y utilizar el enlace **"Acceso al HelpDesk**" situado en la página principal de Soporte:

https://sdei.unican.es/paginas/servicios/soporte/Soporte.aspx

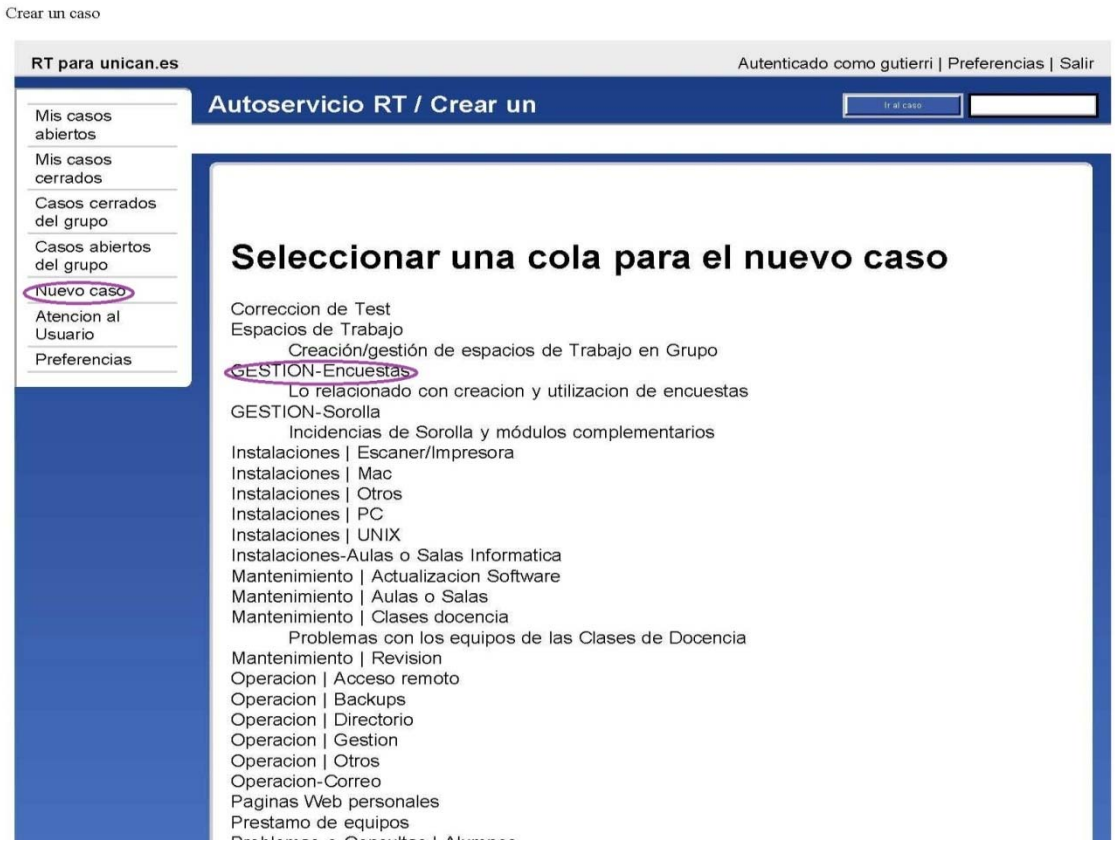

Servicio de Atención al Usuario
Buscar en este sitio...
Inicio de sesión
Servicio de Informática
UNIVERSIDAD DE CANTABRIA
Inicio | Información | Servicios | Soporte | Software | Solicitudes | Manuales | Mapa Web
Inicio > Servicios ofertados > Soporte
Soporte
Horario de atención al Usuario
Buzón de sugerencias . Pulse en este enlace si desea hacer sugerencias, comentarios, quejas o propuestas acerca de nuestro servicio.
¿Cómo obte ner ayuda del Servicio de Informática?
a) Accediendo directamente a nuestro HelpDesk para registrar una petición o para ver sus casos pendientes. Debe estar validado en la Intranet para entrar.
Aquí puede consultarse una pequeña guía para su utilización
b) Contactando con el Servicio de Soporte Técnico. Si es la primera vez, consulte una descripción del servicio.
c) Solicitando asistencia remota a través de la aplicación de soporte accediendo a esta página (antes de ejecutar esta opción ha de ponerse en contacto telefónico con el Servicio de Soporte - 21181)
d) Consultando Manuales u otra información que puede servir como Guía de trabajo.
El Servicio de Atención al Usuario elabora guías y páginas de información acerca de los temas más habituales: Internet y la Red Unican, Redes Windows, Creación de Páginas Web, Sistemas Operativos, Cursos, Documentación on line....Dada la gran velocidad a la que evoluciona el mundo informático, algunos de los manuales y guías presentes en estas paginas han ido perdiendo vigencia. En la medida de lo posible intentamos actualizarlas periódicamente.

Se mostrará una pantalla de entrada y pulsando el botón de "Acceder al Helpdesk", entrará en su página de inicio personal en el HelpDesk.

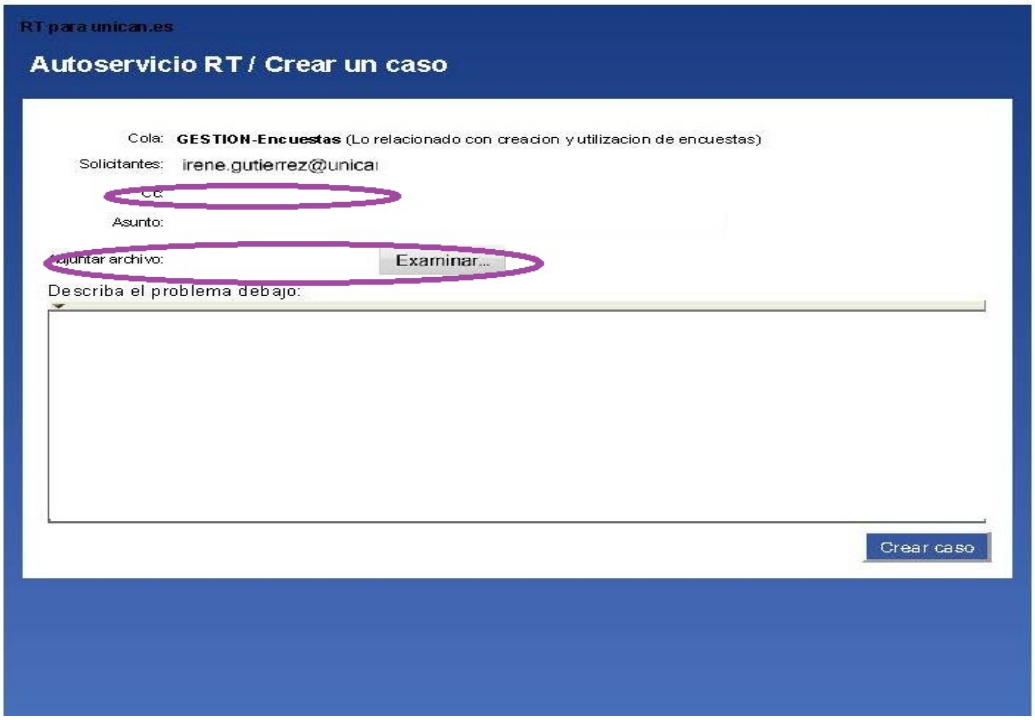
La aplicación le permite ver y modificar sus Casos y los del grupo al que pertenezca (abiertos o cerrados) o crear un nuevo Caso en alguna de las colas en las que tenga permiso de acceso.

Crear un caso

Para crear un caso basta con pulsar la opción Nuevo caso, seleccionar después la cola apropiada



y rellenar los campos necesarios de forma similar a lo que se rellenaría en un mensaje de correo.



Si desea que otra persona reciba comunicación del caso solo hay que escribir su dirección de correo en el campo ‘Cc’. La dirección ha de ser del tipo ‘nombre.apellido@unican.es’.

Pueden adjuntarse ficheros (de texto, Word, Excel, etc) tal como se hace en un correo normal.

Al final debe pulsarse **Crear caso.**

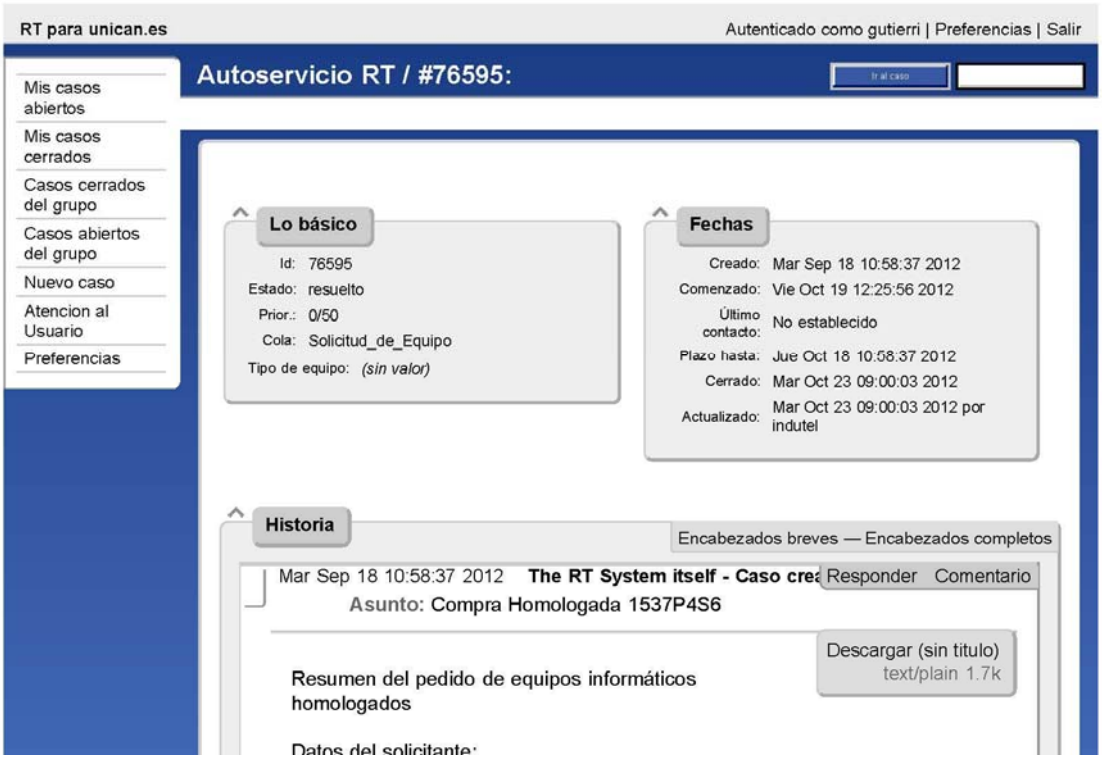
Ver los detalles de un Caso

Desde la lista de casos que se muestra inicialmente, puede seleccionarse uno de ellos (pinchando en él) para ver sus detalles.

Casos cerrados

RT para unican.es
Autenticado como gutierri | Preferencias | Salir
Autoservicio RT / Casos
Ir al caso
Mis casos abiertos
Mis casos cerrados
Casos cerrados del grupo
Casos abiertos del grupo
Nuevo caso
Atencion al Usuario
Preferencias
Mis casos cerrados
Asunto Estado Asignado
76595 Compra Homologada 1537P4S6 resuelto indutel
75667 Compra Homologada 1537S4U6 (UGT) (Martes 11 09:30) resuelto Nivel2
75607 Compra Homologada 1537Q6II resuelto PAPI
71927 Instalación urgente de 4 ordenadores portatiles resuelto soportealumnos
70559 Ordenador de Directora del departamento resuelto medienf
56593 Actualizacion de informacion: Cambio de despacho resuelto Nivel2

#76595: Compra Homologada 1537P4S6



Modificar los Casos

Si se desea responder a alguna pregunta del Solicitante o añadir cualquier información, debe hacerse desde los detalles del caso utilizando la opción **Responder**

#76595: Compra Homologada 1537P4S6